



Institutul Oncologic "Prof. Dr. Ion Chiricuță" Cluj-Napoca

MEMBRU al Organizației Institutelor EUROPENE de Cancer "OECI"

Str. Republicii Nr. 34-36, 400015 Cluj-Napoca, România

Tel: +40-264-598 361, 62, 63, 64; +40-264-591 281, 82; +40-264-450 672;

Fax: +40-264-597 673; +40-264-597 692;

e-mail: office@iocn.ro

web: www.iocn.ro



AJAEU/08/10979

Nr. 3998/25.05.2010 -

RAPORTUL DE EVALUARE SATISFACTIEI PACIENTILOR INSTITUTULUI ONCOLOGIC « PROF. DR. ION CHIRICUTA » SEMESTRUL I - 2010

Analiza satisfactiei pacientilor s-a realizat in data de 20 mai 2010 si a constat in distribuirea Chestionarelor de evaluare la pacientii spitalizati in sectiile clinice ale Institutului Oncologic. Pentru derularea cu usurinta a intregii activitati a fost solicitat sprijinul asistentelor sefe din sectiile Institutului.

Scop: cunoasterea opiniei pacientilor in privinta calitatii serviciilor oferite in cadrul Institutului Oncologic.

Pacienti si metoda: Numarul de pacienti selectionati a fost ales astfel incat sa fie asigurata reprezentativitatea esantionului format. Similar actiunilor precedente au fost exclusi pacientii cu stare generala influentata, pacientii care si-au exprimat dorinta de a nu participa la testare, precum si cei la care au fost identificate potientiale dificultati privind intelegerea sau raspunsul la intrebarile incluse in chestionar.

Pacientilor li s-a explicat scopul actiunii si li s-au oferit informatii referitoare la modul de completare si de predare a chestionarelor. Chestionarele au fost distribuite individual, iar dupa completare au fost introduse in Cutiile asiguratului aflate in fiecare sectie clinica din Institut.

Pentru evaluarea satisfactiei asiguratilor a fost utilizata cuantificarea raspunsurilor acestora conform specificatiilor din procedura de proces PP07. Raspunsurile au fost notate astfel:

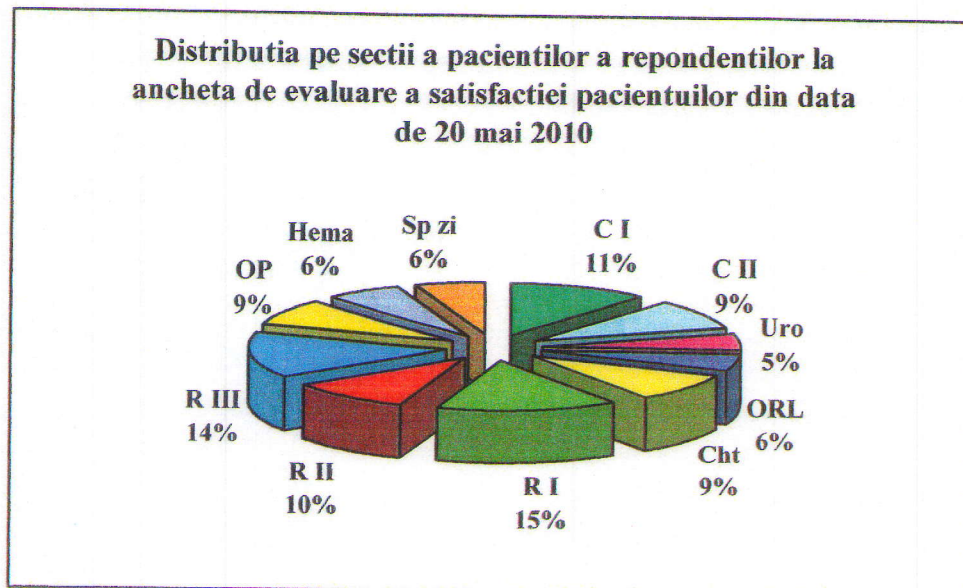
- foarte multumit - 10 pct.;
- multumit - 7 pct.;
- satisfăcător - 3 pct.;
- nemultumit - 0 pct..

Am efectuat apoi suma punctajului obținut și am raportat procentual la suma maximă a punctajului. Pe baza acestui procent, grila de apreciere a satisfăcției clientului este următoarea:

- 85 – 100% - **client satisfăcut;**
- 60 – 85% - **client parțial satisfăcut;**
- 0 – 60% - **client nesatisfăcut.**

Pornind de la gradul individual de satisfacție al fiecărui client, am calculat media aritmetică a acestor grade individuale de satisfacție, valoare care, folosind aceeași grilă de apreciere, a reprezentat gradul general de satisfacție al clienților.

Rezultate: Au fost distribuite 187 de chestionare, rata de raspuns fiind de 75.4%. Distributia pe sexe a repondentilor a fost urmatoarea: 98 (69.5%) sex feminin si 43 (30.5%) sex masculin ; varsta medie a fost de 52.8 ± 13.5 ani (11-77 ani). 129 (91.5%) dintre pacienti erau spitalizati, iar 12 (8.5%) erau pacienti ambulatorii.



A fost analizat raspunsul la urmatoarele intrebari:

1. Cum ati aflat despre Institutul nostru ?

	Raspunsuri (n=141)	
	Nr.	%
Medic (de familie+ de specialitate)	48	34.0%
Rude/cunostinte tratate aici	69	48.9%
Alt mijloc de in formare (tv, internet, etc)	24	17.0%

2. De cat timp va adresati Institutului nostru?

	Raspunsuri (n=141)	
	Nr.	%
Prima oara	29	20.6%
<6 luni	47	33.3%
6 luni -1 an	23	16.3%
1-3ani	15	10.6%
>3 ani	27	19.1%

3. Care este nivelul de satisfactie fata de serviciile oferite de Institutul nostru?

Gradul general de satisfactie al pacientilor a fost de 92.3%, ceea ce subliniaza faptul ca Institutul se bucura in continuare de aprecierea pacientilor. Nivelul de satisfactie individualizat pentru diferitele aspecte avute in vedere pentru evaluarea satisfactiei pacientilor este prezentat mai jos.

3.1. Cum apreciati serviciile oferite in diferite departamente ale Institutului ?

	<i>Nivel de satisfactie</i>
Fisier	91.1%
Cabinetele de consultatie din ambulatoriu	93.5%
Biroul de internari	91.6%
Garderoba	93.9%
Radiodiagnostic	90.4%
Laborator hematologie	96.3%
Radioterapie	91.0%

3.2. Cum apreciati conditiile de cazare, curatenie si alimentatie ?

	<i>Nivel de satisfactie</i>
Cazare	91.4%
Curatenie	92.0%
Alimentatie	91.6%

3.3. Care este calificativul acordat personalului Institutului ?

	<i>Nivel de satisfactie</i>
Medici	95.0%
Asistente medicale	92.5%
Infirmiere si personal de curatenie	91.3%

3.4. Cum apreciati calitatea ingrijirilor acordate in diferite momente ale zilei sau in cursul sarbatorilor legale?

	<i>Nivel de satisfactie</i>
Ziua	90.8%
Noaptea	93.3%
Sarbatori legale	91.5%

Un numar de 127 de pacienti (90.1%) au apreciat ca serviciile oferite in cadrul Institutului Oncologic sunt superioare calitativ comparativ cu serviciile oferite de alte unitati medicale, iar 136 de pacienti (96.5%) au precizat ca ar recomanda cunoscutilor sa se adreseze Institutului nostru. Pacientii au precizat ca toate materialele sanitare folosite pe parcursul spitalizarii acestora au fost asigurate de spital. In ceea ce priveste medicatia, 70 (49.6%) dintre pacienti au specificat ca o parte din medicamente, in special cele destinate tratamentului afectiunilor asociate au fost achizitionate pe baza de reteta.

Precizari suplimentare pe chestionare

1. Profesionalismul personalului a fost apreciat de catre pacientii din majoritatea sectiilor Institutului. A fost de asemenea apreciat ca benefic rolul serviciului religios asigurat pacientilor.
2. Au fost formulate o serie de propuneri de imbunatatire a activitatii:
 - programarea examenarilor in sectia Radiologie si imagistica medicala si in laboratorul Synevo astfel incat sa fie redus timpul de asteptare

- suplimentarea numarului de analize si de investigatii
- suplimentarea numarului personalului medical, in special al asistentelor medicale
- prelungirea orarului de functionare al camerei de joaca – sectia Oncopediatrie.
- asigurarea accesului in cursul dupaamiezii la grupurile sanitare din zona Laboratorului de Radioterapie cu energii inalte

Coordonator SPCIN

Dr. Delia Herghea



As de igiena SPCIN

As pr. Mihaela Roman



Data: 25.05.2010